

REQUERIMIENTO

I TERMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos de la marca IBM o equivalente.

2. Finalidad pública

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2026) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 01: "Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero", indicando que la SUNAT, como parte del Estado, desarrollará los mecanismos y estrategias necesarios para, en el marco de sus competencias, mejorar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, lo que se debe materializar en indicadores concretos y comparables internacionalmente, tales como los referidos a la reducción de la evasión y/o el incumplimiento tributario.

A fin de cumplir con el objetivo estratégico N° 01 se requiere mejorar la operatividad institucional con el servicio de la suscripción de la plataforma informática para asegurar el mejoramiento de los servicios prestados mediante la réplica de data en los motores de base de datos, asegurando la disponibilidad de los recursos tecnológicos bajo los estándares de seguridad, confiabilidad, escalabilidad y disponibilidad.

3. Antecedentes

Desde septiembre del 2021, la SUNAT viene usando las Licencias de Replicación de Datos con nombre comercial IBM InfoSphere Data Replication (IIDR) antes llamado CDC, el cual es un software de replicación de datos que mantiene sincronizados varios almacenes de datos casi en tiempo real, asegurando la disponibilidad de los recursos tecnológicos bajo los estándares de seguridad, confiabilidad, escalabilidad y disponibilidad.

Las Licencias de Replicación de Datos (IIDR), de la marca IBM, fueron adquiridas mediante Adjudicación simplificada N° 0017-2021-SUNAT/8B7200 y Contrato N° 135-2021/SUNAT – Compra Venta – Prestación Principal, cuya implementación culminó en septiembre del 2021. Asimismo, se contrató el servicio de soporte por 3 años, cuyo Contrato N° 136-2011/SUNAT – Prestación Accesoria, culminará en septiembre del 2024.

La SUNAT requiere contar con el soporte técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos que permita al personal de los negocios aduanero y tributario disponer de la sincronización de información en tiempo real o near real time entre las bases de datos para el cumplimiento de las funciones de su competencia y de los objetivos trazados.

4. Objetivos de la contratación

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de Replicación de Datos, para facilitar y mejorar el cumplimiento de los procesos de los negocios aduanero y tributario.

4.2. Objetivos Específicos

- Garantizar el soporte y mantenimiento de las licencias de Replicación de Datos que forman parte de la infraestructura tecnológica de SUNAT.
- Asegurar el buen funcionamiento y la operatividad de las licencias de Replicación de Datos que SUNAT utiliza para brindar servicios a sus usuarios.

- Permitir el uso continuo de las licencias de Replicación de Datos, a los usuarios de sistemas que administran y operan las bases de datos.

5. Características y condiciones de los bienes a contratar

5.1. Descripción y cantidad de los servicios

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	Soporte técnico y mantenimiento de Licencias de Replicación de Datos	Servicio	1
	Horas especializadas	Hora	360

Mediante Resolución de Intendencia Nacional N° -2024 se aprueba Estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de las Licencias de Replicación de Datos de la marca IBM, por un periodo de vigencia de 24 meses.

- 5.1.1** Los servicios deben cubrir los siguientes componentes y licencias de replicación de datos:

Ambiente de Producción

Descripción Licenciamiento	Cantidad
IBM InfoSphere Data Replication	22920 PVU
IBM InfoSphere Data Replication Non-RDBMS Targets	2 instalaciones
IBM DataStage Enterprise Extension for IBM Cloud Pak for Data	7 VPC
IBM Tivoli System Automation for Multiplatforms	1680 PVU

Ambiente No Productivo

Descripción Licenciamiento	Cantidad
IBM InfoSphere Data for Non-Production Environments	1320 PVU
IBM InfoSphere Data Replication Non-RDBMS Targets forNon-Prod Environments	2 instalaciones
IBM DataStage Enterprise Extension for IBM Cloud Pak for Data Non-Production	4 VPC

5.2. Actividades

5.2.1. Soporte técnico y mantenimiento

- a) El servicio de soporte técnico y mantenimiento tiene un plazo de ejecución desetecientos treinta (730) días calendario.
- b) El soporte permitirá contar con las actualizaciones y soporte técnico durante el periodo solicitado, de acuerdo con las siguientes características:

- El plazo de entrega de las actualizaciones liberadas por el fabricante es de 15 días calendario contados a partir del momento en que SUNAT las solicite. La entrega podrá efectuarse mediante link de descarga.
- El horario de atención de reporte de incidentes y el soporte técnico deberá ser en modalidad 24x7 y será atendido mediante teléfono, correo electrónico, videoconferencia, remoto y/o presencial.
- El tiempo de respuesta es el tiempo transcurrido desde que el personal del contratista se contacta con el personal técnico de la SUNAT después de haber registrado el incidente. El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- El tiempo de respuesta de los incidentes es de 1 hora como máximo.
- Para la atención de una incidencia, en la cual el servicio se encuentre detenido y no pueda ser levantado, el Contratista tendrá un plazo máximo de (04) horas, a fin de solucionar el problema o plantear un workaround (solución alternativa o temporal para corregir un problema cuando el camino tradicional no funciona). Las (04) horas transcurren entre la comunicación al Contratista de la existencia del problema (llamada de servicio) y la solución del problema o la presentación de un workaround.
- Para incidencias que no detienen la operatividad del servicio y están relacionados a problemas del producto trabajando con la plataforma vigente de SUNAT. El contratista, después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de (28) días calendario para subsanar los problemas. Los (28) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. En caso la solución del problema requiera más de (28) días calendario, deberá ser sustentada de manera fehaciente con la documentación correspondiente y una carta del fabricante y/o Contratista. En esta documentación se debe indicar el tiempo requerido para subsanar el problema, y de ser necesario un plazo mayor, deberá requerirlo de manera formal, explicando las razones y la gestión realizada. La solicitud de plazo adicional debe ser requerida antes de finalizar los (28) días calendario y en caso de ampliación, antes de que esta finalice. La presentación de solicitudes de plazo adicional presentadas fuera de plazo, estarán sujetas a Otras penalidades (Uptime). El Contratista no podrá exceder del plazo de (06) meses, incluidas todas las ampliaciones solicitadas, para la solución de estos incidentes. El retraso de la atención de este tipo de incidentes estará sujeto a Otras Penalidades (Uptime).
- El reporte de incidentes se sujetará a lo siguiente:
 - Fecha y hora
 - Descripción del problema
 - Nivel de gravedad de la falla
 - Contacto de la Entidad y dirección
- Al cierre de la atención de la incidencia, el contratista y dentro de las 48 horas siguientes, deberá presentar a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica en adelante la DGIT mediante correo electrónico (el mismo que será comunicado al inicio de servicio) un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal asignado para la resolución del mismo.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora
 - El informe puede entregarse de manera digital.
- De ser necesario, el Contratista debe realizar la actualización del software de la solución de replicación, considerando el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes). Las actividades serán coordinadas con la DGIT, previo Plan de Trabajo elaborado por el contratista.
- El Contratista deberá realizar un mantenimiento preventivo por año, previa coordinación con la DGIT. Se ejecutará a mediados de cada año y este servicio debe incluir la revisión integral sobre la plataforma de replicación de datos IIDR y sus componentes (Agentes, Consolas de administración, Suscripciones, Instancias, Datastores) verificando que todo funcione

óptimamente de acuerdo con las recomendaciones del fabricante. Al culminar esta actividad el Contratista elaborará el informe correspondiente.

- **Horas especializadas**

- Las horas especializadas consisten en el apoyo al personal técnico de SUNAT para el soporte técnico en el uso del software de replicación de datos propuesto.
- Las horas especializadas pueden ser utilizadas en modalidad presencial o virtual y se realizarán con personal del contratista, se debe disponer de un mínimo de trescientos sesenta (360) horas por setecientos treinta (730) días calendario.
- Para estos efectos la Entidad solicitará las horas especializadas mediante correo electrónico al Contratista.
- Las horas especializadas serán solicitadas a demanda, es decir se atenderá cada vez que la SUNAT lo requiera.
- Las actividades de las horas especializadas iniciarán como máximo a los siete (7) días calendario computados a partir del día siguiente de solicitado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- Las horas especializadas pueden ser utilizadas en las siguientes actividades:
 - Instalaciones nuevas o reinstalaciones.
 - Diseño y planeamiento de la arquitectura.
 - Consultas técnicas complejas.
 - Implementación de planes de recuperación.
 - Implementación de mejoras prácticas.
 - Ajustes, afinamiento y tuning de los componentes.
 - Revisión de configuración.
 - Revisión de desempeño.
 - Implementación de scripts y/o programas para automatización o mejora de procesos.
 - Soluciones técnicas de replicación de datos bajo los esquemas:
 - Lectura/escritura el origen y lectura /escritura el destino (replicación bidireccional)
 - Lectura /escritura el origen y lectura el destino (replicación en una sola dirección).

Las coordinaciones en cuanto a fechas, horarios y el control de las horas consumidas serán administradas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la SUNAT, las cuales servirán para el cálculo del pago del servicio.

5.3. Lugar y plazo de ejecución de la prestación

5.3.1. Lugar

Los servicios solicitados deberán ser efectuados de manera remota y/o presencial en la sede de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, ubicado en la Av. Andrés Reyes N° 320, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, u otra sede de la SUNAT de Lima Metropolitana previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

5.3.2. Plazo

El servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de replicación de datos tiene un plazo de ejecución de setecientos treinta (730) días calendario, el inicio del servicio se contabilizará a partir del 27/09/2024. Si el contrato se suscribe posterior a esta fecha, el inicio del servicio se contabilizará a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Asimismo, se deberá considerar los plazos de las siguientes actividades:

Actividad	Plazos máximos
Primer año: Documento de Titularidad del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de Replicación de Datos	Hasta cinco (5) días calendario contabilizados a partir del inicio del servicio.
Segundo año: Documento de titularidad del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de Replicación de Datos	Hasta dos (2) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminado el primer año de servicio.
Documento de Procedimiento de atención de casos de soporte técnico y mantenimiento de las licencias de Replicación de Datos	Hasta cinco (5) días calendario contabilizados a partir del inicio del servicio.
Informe trimestral de los casos reportados por SUNAT durante el trimestre ejecutado, que incluye el informe de mantenimiento preventivo anual y las horas especializadas, de corresponder.	Hasta cinco (5) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminado el trimestre ejecutado

5.3.3. Horario

El horario del servicio de soporte técnico y mantenimiento será del tipo 7x24x365 días, coordinados con la entidad a través de la DGIT.

El horario del servicio de mantenimiento preventivo se realizará entre las 8:30 am a 17:30 pm, de ser necesario de que se realice en otro horario, éste será coordinado entre la DGIT y el Contratista.

5.4. Resultados esperados (entregables)

- a) El contratista debe entregar el documento de Titularidad de servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de Replicación de Datos de la marca IBM de forma anual, en los plazos indicados en el numeral 5.3.2.
- b) El contratista deberá presentar el Procedimiento de atención de casos de servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de Replicación de Datos de la marca IBM, el que deberá ser entregado en un plazo máximo de cinco (05) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
- c) El Contratista deberá presentar un informe trimestral con el detalle de cada llamada del servicio, dentro de los diez (10) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de culminado el trimestre de servicio. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:

- ✓ Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
- ✓ Personal que se asignó para la solución
- ✓ Problemas que se presentaron durante la solución
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Fecha y hora de reporte y solución.

El informe trimestral debe incluir el informe de mantenimiento preventivo anual y las horas especializadas, de corresponder.

Todos los entregables se presentarán por mesa de partes de la sede central ubicada en AV. Garcilazo de la Vega 1472 Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-itramitedoc/registro/iniciar> dirigido a la División de Ejecución Contractual y adicionalmente vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas al CONTRATISTA en un plazo máximo de cinco (05) días, luego de ocurrido el cambio.

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1. Requisitos del proveedor

Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante o estar autorizado a comercializar los productos y servicios de Licencias de Replicación de Datos en el Perú, el cual será acreditado mediante la copia de la Carta de autorización emitida por fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar los productos y servicios de Licencias de Replicación de Datos IBM InfoSphere Data Replication. Este documento será entregado para la suscripción del contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

El personal que brindará el mantenimiento y soporte técnico durante el servicio es el siguiente:

6.2.1. Otro Personal

a. Un (01) Especialista residente

i. Actividades

El contratista deberá asignar un (01) especialista residente que se ubique en las instalaciones de la sede San Isidro u otro local que se le asigne, durante toda la ejecución del servicio. La Entidad facilitará el espacio físico y punto de red al especialista residente y el horario de labores será como mínimo de 08:30 a 17:30 hrs de lunes a viernes (modalidad 8 x 5). Ante una necesidad de la Entidad, para la ejecución de actividades programadas fuera del horario de oficina, la Entidad previa coordinación con el Contratista, podrá solicitar la participación del especialista residente.

El especialista residente realizará como mínimo las siguientes actividades:

- Administración del software implementado que conforma la solución dereplicación de datos IIDR.
- Monitoreo de la solución y de las suscripciones desplegadas en la solución de replicación de datos IIDR.
- Atención de incidentes relacionados con la solución de replicación de datos IIDR.
- Revisión de formatos XML de las suscripciones, previo al Pase a Producción.

- Deberá ayudar a obtener el máximo provecho a las herramientas de software implementado de la solución de replicación de datos IIDR.
- Gestionar la capacidad de la solución de replicación de datos IIDR.
- Gestionar la configuración y los cambios del software implementado que conforman la solución de replicación de datos IIDR.
- Gestionar los releases del software implementado que conforma la solución de replicación de datos IIDR.
- Realización de “Health Checks” y remediación del software de replicación de datos IIDR.
- Recomendación de mejoras para la operatividad de la solución de replicación de datos IIDR.

El área técnica que coordinará y supervisará la labor de especialista residente es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

ii. Perfil

Mínimo grado de bachiller en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrialo ingeniería de computación o ingeniería de informática o ingeniería de software o ingeniería eléctrica o ingeniería electrónica "... o de carreras afines a Tecnologías de la Información en base a lo establecido en el Clasificador de Carreras Universitarias del INEI (<https://unete.sunat.gob.pe/sites/default/files/2022/calsificador%20univ.pdf>)".

iii. Experiencia

Cinco (5) años de experiencia mínima como especialista en soporte o mantenimiento o asistencia del software de base de datos MongoDB o base de datos NoSQL o Kafka o Base de datos SQL (Informix u Oracle).

iv. Certificados

El especialista residente asignado deberá acreditar una certificación oficial emitida por el fabricante del producto IBM Infosphere Data Replication. Así mismo, se podrá considerar como equivalente un Badge Digital emitido por el fabricante en el software de Replicación de Datos (IIDR) y una carta del fabricante indicando la constancia equivalente a la Certificación Oficial del Software como parte de la acreditación de dicho requisito.

Acreditación:

La experiencia del personal y la certificación se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto, dicha acreditación se realizará para la **suscripción de contrato**.

b. Dos (2) Técnicos especialistas para el soporte y mantenimiento

i. Actividades:

- Guía y asistencia técnica del software de Replicación de Datos de la marca IBM.
- Resolución de incidentes presentados con el software de Replicación de Datos de la marca IBM.
- Escalamiento de incidentes mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.
- Asignación de casos de soporte al personal de laboratorio del fabricante.

- Otras actividades referidas a las actualizaciones de las versiones de software (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, updates, etc).

ii. Perfil

Mínimo grado de bachiller en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería de informática o ingeniería de software o ingeniería eléctrica o ingeniería electrónica o de carreras afines a Tecnologías de la Información en base a lo establecido en el Clasificador de Carreras Universitarias del INEI (<https://unete.sunat.gob.pe/sites/default/files/2022/calsificador%20uni v.pdf>).

iii. Experiencia

Tres (3) años de experiencia mínima en el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software de base de datos MongoDB o base de datos NoSQL, o Kafka o Base de datos SQL (Informix u Oracle).

iv. Certificados

Los técnicos deben contar con la certificación oficial otorgada por el fabricante del software de Replicación de Datos IIDR, en caso de que el fabricante no emita Certificación Oficial, el proveedor deberá presentar documento equivalente a lo solicitado y documento del fabricante indicando la constancia equivalente a la Certificación Oficial del Software de Replicación de Datos (IIDR). Así mismo, se podrá considerar como equivalente un Badge Digital emitido por el fabricante en el software de Replicación de Datos (IIDR) y una carta del fabricante indicando la constancia equivalente a la Certificación Oficial del Software como parte de la acreditación de dicho requisito.

La formación académica, certificaciones y la experiencia del otro personal será acreditada con copias simples para la **suscripción de contrato**.

Acreditación:

Formación Académica: Copia simple del Grado o Título profesional

Experiencia: La experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras obligaciones

7.1.1. Otras obligaciones del contratista

7.1.1.1. Propiedad Intelectual

EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.

El contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los

honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del servicio por parte del contratista.

Si se entablara una demanda o reclamación contra la Entidad como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la Entidad notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de la Entidad, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

Si el contratista no cumpliese con la obligación de informar la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la Entidad tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.

La Entidad se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por el contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.1.1.2. Virus

Es posible que exista software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.

El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el software.

El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir al comprador para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir al comprador para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original del comprador

7.1.1.3. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de LA SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT;

el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.

7.1.1.4. Retiro del personal asignado al servicio

- a) El contratista se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al servicio. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal.
- b) El contratista comunicará de manera formal, a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT), la salida del personal en un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (03) días calendario, posteriores a la aprobación por parte de la SUNAT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado.
- c) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al proveedor el reemplazo del personal, comprometiéndose el proveedor a asignar personal con iguales o superiores características a las previstas en las Bases. El contratista en un plazo no mayor a 30 días calendario la cual se contabilizará desde la fecha solicitada por la SUNAT, presentará la documentación física y mediante correo electrónico del personal propuesto a DGIT, ésta remitirá su conformidad u observación en un plazo no mayor a 3 días calendario; a partir de la conformidad remitida por la DGIT el contratista debe asegurar que en un plazo no mayor a 10 días calendario el personal propuesto inicie sus labores.

7.1.2. Otras obligaciones de la Entidad

SUNAT se obliga a dar las facilidades al contratista para realizar las coordinaciones y actividades durante el horario de trabajo, coordinados con la Entidad a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica en horario de oficina de 08:30 horas a 17:30 horas (salvo que por motivos justificables por parte de la Entidad o del contratista se coordine un día u horario diferente al mencionado) y proveerá el hardware necesario para que el contratista pueda realizar sus labores relacionadas al presente proceso.

7.2. Subcontratación

El Contratista podrá subcontratar parte de las prestaciones a su cargo, de acuerdo con las condiciones previstas en el artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.3. Confidencialidad

- a) EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de LA SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- b) EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del Contrato quedando prohibida revelarla a terceros.

- c) Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del Contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el Contrato.
- d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.
- e) Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.
- f) Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se derivan de la ejecución del presente Contrato.
- g) Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- h) Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado".

7.4. Actualización Tecnológica

- a) En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para el mismo software, a la vez no garantiza a futuro el soporte post venta del(os) software y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir el(los) software y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- b) En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(los) software y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el CONTRATISTA debe proporcionar el(los) nuevo(s) software y/o componente(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.
- c) Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión del mismo software en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo software con características técnicas superiores - en la línea de software ofrecido por el CONTRATISTA a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a la SUNAT
- d) Cuando exista la necesidad de actualizar algún componente del Sistema de Replicación de Datos, el CONTRATISTA podrá entregar el software con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.

- e) De ocurrir el caso, si alguno de los componentes del software, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el CONTRATISTA deberá adjuntar prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo software contiene el 100% de las funcionalidades del software anterior.

7.5. Conformidad del servicio

Las conformidades serán emitidas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

7.6. Forma de pago

Se realizará de la siguiente forma:

A) Servicio de soporte técnico y mantenimiento (Suma Alzada)

Pago por renovación de Licencias del primer año

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un 35% del monto total contratado, previa conformidad de la entrega del documento de titularidad del servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias por un año.

Pago por renovación de Licencias del segundo año

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un 35% del monto total contratado, previa conformidad de la entrega del documento de titularidad del servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias por el segundo año.

Pago por soporte y mantenimiento

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un 20% del monto contratado y se realizará de manera trimestral (90 días calendario) en forma prorrteada, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.2.1 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.7.2

B) Horas especializadas (Precios Unitarios):

El pago al contratista se realizará con pagos parciales cada noventa (90) días calendario, siendo el porcentaje aplicable a cada uno de ellos de aproximadamente el 1.25% del monto contratado, de acuerdo con la cantidad de horas consumidas detalladas en cada Informe Técnico que será presentado de forma trimestral y luego de la conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.

7.7. Penalidades

7.7.1. Penalidad por mora

En virtud del Artículo N° 162º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicarán las penalidades por el retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

En caso de retraso injustificado del CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato; asimismo, al retraso injustificado del reemplazo del personal se le aplicará una penalidad por cada día de retraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el art. 162º del Reglamento y la Ley de Contrataciones del Estado.

7.7.2.Otras penalidades

Para la aplicación de otras penalidades en la ejecución de las prestaciones, así como por incumplimiento contractual, se aplicará lo previsto en el Artículo 163º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado:

Otras penalidades																					
Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																		
1	Demora en la atención de los incidentes en los cuales el servicio se encuentre detenido y no pueda ser levantado.	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = (\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}$ <p>Donde:</p> <p>THM = Sumatorio de las Cantidadas de horas de atenciones brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio contratado.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido) en que incurrió el contratista para el soporte técnico del servicio.</p> <p>La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad ⁽¹⁾</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 99% - 100%]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>< 98% - 99%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 97% - 98%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 96% - 97%]</td> <td></td> </tr> <tr> <td>< 95% - 96%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>< 94% - 95%]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El porcentaje de la penalidad se aplicará al monto de la prestación accesoria cuyo monto a pagar (trimestralmente) serán con informes acumulados cada 30 días calendario emitidos por área que otorga la conformidad.</p>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	< 99% - 100%]	0%	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%		6%	< 96% - 97%]		< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10%	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes mensuales de conformidad del servicio.
Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾																				
< 99% - 100%]	0%																				
< 98% - 99%]	2%																				
< 97% - 98%]	4%																				
	6%																				
< 96% - 97%]																					
< 95% - 96%]	8%																				
< 94% - 95%]	9%																				
Menor o igual a 94%	10%																				

Ejemplo:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

$$\text{THM} = 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 40 + 20 = 1 \text{ hora}$$

$$\text{UPTIME} = (720 - 1) / 720 = 99.86\%$$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
< 99% - 100%]	0%
< 98% - 99%]	2%
< 97% - 98%]	4%
< 96% - 97%]	6%
< 95% - 96%]	8%
< 94% - 95%]	9%
Menor o igual a 94%	10%

Porcentaje de la penalidad de cada 30 días calendario. Para efectos del cobro de la penalidad se acumulará y se aplicará al próximo monto a pagar (trimestralmente).

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

Se aplicará penalidad UPTIME a los retrasos injustificados en la atención de los incidentes que no detienen la operatividad del servicio y están relacionados a problemas del producto trabajando con la plataforma vigente de SUNAT, indicados en el numeral 5.2.1.(el retraso por día se convertirá a horas).

7.8. Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT de acuerdo con el artículo 40.2º de la Ley de Contrataciones del Estado.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3 500,000 (tres millones quinientos mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de instalación o configuración o soporte o mantenimiento de software de replicación de datos en tiempo real que puede incluir Venta de soluciones de replicación de datos.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con Boucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho</p>

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:**

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*